

# Podręcznik administratora

14 maj 2008

## **Novell® Centrum pomocy technicznej pakietu Open Workgroup Suite Small Business Edition**

2.0

[www.novell.com](http://www.novell.com)



## Informacje prawne

Firma Novell Inc. nie składa żadnych oświadczeń ani nie udziela żadnych gwarancji odnośnie zawartości lub sposobów korzystania z tej dokumentacji, a w szczególności nie udziela żadnych bezpośrednich ani domniemyanych gwarancji dotyczących wartości handlowej dokumentacji lub jej przydatności do określonego celu. Ponadto, Novell Inc. zastrzega sobie prawo do korekty i zmian treści niniejszej publikacji, w dowolnym czasie i bez obowiązku powiadamiania osób bądź instytucji o dokonaniu korekty lub wprowadzeniu zmian.

Firma Novell Inc. nie składa żadnych oświadczeń ani nie udziela żadnych gwarancji odnośnie oprogramowania, a w szczególności nie udziela żadnych bezpośrednich ani domniemyanych gwarancji dotyczących wartości handlowej oprogramowania lub jego przydatności do określonego celu. Firma Novell Inc. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w dowolnej części oprogramowania firmy Novell w dowolnym czasie i bez obowiązku powiadamiania o tym jakichkolwiek podmiotów lub osób.

Wszelkie produkty lub informacje techniczne udostępniane w ramach niniejszej Umowy mogą podlegać przepisom eksportowym w Stanach Zjednoczonych i przepisom handlowym w innych krajach. Użytkownik zgadza się przestrzegać wszystkich regulacji kontroli eksportu oraz uzyskać wszelkie niezbędne licencje i zezwolenia na eksport, reeksport i import produktów oraz usług. Użytkownik oświadcza, że nie będzie prowadzić eksportu do podmiotów ujętych na aktualnych listach wykluczeń eksportowych Stanów Zjednoczonych ani do wszelkich krajów terrorystycznych lub krajów objętych embargiem określonych w przepisach eksportowych Stanów Zjednoczonych. Użytkownik oświadcza również, że produkty te nie staną się przedmiotem końcowego zastosowania w broni nuklearnej, raketowej ani chemicznej i biologicznej. Więcej informacji na temat eksportowania oprogramowania firmy Novell można znaleźć na [stronie sieci Web Novell International Trade Services \(http://www.novell.com/info/exports/\)](http://www.novell.com/info/exports/). Firma Novell nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności za ewentualne niepowodzenie w uzyskaniu jakichkolwiek wymaganych pozwoleń eksportowych.

Copyright © 2007-2008 Novell, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Żadna część niniejszej publikacji nie może być powielana, kopiowana, przechowywana w systemach udostępniania danych ani przesyłana bez uprzedniej pisemnej zgody wydawcy.

Firma Novell Inc. posiada prawa do własności intelektualnej związanej z technologią zastosowaną w produkcie opisanym w tym dokumencie. Te prawa własności intelektualnej mogą obejmować w szczególności jeden lub więcej patentów zarejestrowanych w USA, wymienionych na [stronie sieci Web Novell Legal Patents \(http://www.novell.com/company/legal/patents/\)](http://www.novell.com/company/legal/patents/), oraz jeden lub więcej patentów bądź oczekujących zgłoszeń patentowych w USA i w innych krajach.

Novell, Inc.  
404 Wyman Street, Suite 500  
Waltham, MA 02451  
U.S.A.  
[www.novell.com](http://www.novell.com)

*Dokumentacja online:* Najnowsza dokumentacja online dla tego oraz innych produktów firmy Novell jest dostępna na [stronie sieci Web z dokumentacją firmy Novell \(http://www.novell.com/documentation\)](http://www.novell.com/documentation).

## **Znaki towarowe firmy Novell**

Znaki towarowe firmy Novell można znaleźć na liście znaków towarowych i znaków usług firmy Novell (<http://www.novell.com/company/legal/trademarks/tmlist.html>).

## **Materiały innych firm**

Wszystkie znaki towarowe innych firm są własnością poszczególnych właścicieli.



# Spis treści

<b>Informacje o podręczniku</b>	<b>7</b>
<b>1 Pierwsze kroki</b>	<b>9</b>
1.1 Omówienie	9
1.2 Wymagania	9
1.3 Instalacja	9
1.3.1 Instalacja podstawowa	10
1.3.2 Instalacja zaawansowana	13
1.3.3 Odinstalowanie programu Helpdesk	18
<b>2 Administrowanie</b>	<b>19</b>
2.1 Użytkownik programu Helpdesk	19
2.1.1 Wskazówki dla użytkowników dotyczące przesyłania żetonów do programu Helpdesk	20
2.1.2 Wskazówki dla użytkowników dotyczące wyszukiwania żetonów w programie Helpdesk	21
2.2 Rola Pracownik pomocy technicznej	22
2.2.1 Dodawanie nowego zgłoszenia przez pracownika pomocy technicznej	22
2.2.2 Wskazówki dla pracowników pomocy technicznej dotyczące strony wyszukiwania	23
2.2.3 Wskazówki dla pracowników pomocy technicznej dotyczące bazy wiedzy	24
2.3 Rola Sprawozdawca	24
2.3.1 Dostosowywanie wyszukiwania	25
2.4 Rola Administrator	26
2.4.1 Kolejki	26
2.4.2 Tworzenie i przypisywanie kolejek	27
2.4.3 Przeglądarka zdarzeń	27
2.4.4 Ustawienia	28
2.4.5 Role	29



# Informacje o podręczniku

Helpdesk to przeznaczony dla administratorów internetowy system umożliwiający monitorowanie zgłoszeń, sprawdzanie stanów żetonów zgłoszeń, przydzielanie pracy oraz personalizowanie ustawień pod kątem unikatowych potrzeb firmy. Dzięki tym wszystkim narzędziom użytkownicy korzystający z tego pakietu mają pewność, że ich zgłoszenia trafiły do właściwych komórek pomocy technicznej.

- ♦ **Rozdział 1, “Pierwsze kroki”, na stronie 9**
- ♦ **Rozdział 2, “Administrowanie”, na stronie 19**

## Odbiorcy

Ten podręcznik jest przeznaczony dla administratorów aplikacji Helpdesk.

## Opinie

Oczekujemy na komentarze i propozycje dotyczące tego podręcznika i pozostałej dokumentacji dołączonej do tego produktu. Aby je przekazać, należy skorzystać z funkcji User Comments (Komentarze użytkownika) dostępnej u dołu każdej strony dokumentacji online lub przejść pod adres [www.novell.com/documentation/feedback.html](http://www.novell.com/documentation/feedback.html) i wprowadzić tam swój komentarz.

## Aktualizacje dokumentacji

Najnowsza wersja *Podręcznika administratora programu Helpdesk* oraz dodatkowa dokumentacja znajdują się w [witrynie pakietu Novell Open Workgroup Suite Small Business Edition w sieci Web](http://www.novell.com/documentation/news_sbe_20/index.html) ([http://www.novell.com/documentation/news\\_sbe\\_20/index.html](http://www.novell.com/documentation/news_sbe_20/index.html)).

## Konwencje zastosowane w dokumentacji

W dokumentacji firmy Novell znak większości (>) jest używany do oddzielania czynności wchodzących w skład jednego punktu oraz elementów ścieżki odniesień.

Symbol znaku towarowego (®, ™ itp.) oznacza znak towarowy firmy Novell. Gwiazdka (\*) oznacza znak towarowy innej firmy.





# Pierwsze kroki

# 1

- ♦ “Omówienie” na stronie 9
- ♦ “Wymagania” na stronie 9
- ♦ “Instalacja” na stronie 9

## 1.1 Omówienie

Helpdesk to przeznaczony dla administratorów internetowy system umożliwiający monitorowanie zgłoszeń, sprawdzanie stanów żetonów zgłoszeń, przydzielanie pracy oraz personalizowanie ustawień pod kątem unikatowych potrzeb firmy. Dzięki tym wszystkim narzędziom użytkownicy korzystający z tego pakietu mają pewność, że ich zgłoszenia trafiły do właściwych komórek pomocy technicznej.

## 1.2 Wymagania

Wybranie opcji zainstalowania składnika Helpdesk na serwerze programu Nows-SBE spowoduje automatyczne uwzględnienie instalacji wszystkich składników towarzyszących niezbędnych do działania aplikacji Helpdesk. Przed rozpoczęciem instalowania aplikacji należy jednak samodzielnie zainstalować komponenty eDirectory™ i iManager.

## 1.3 Instalacja

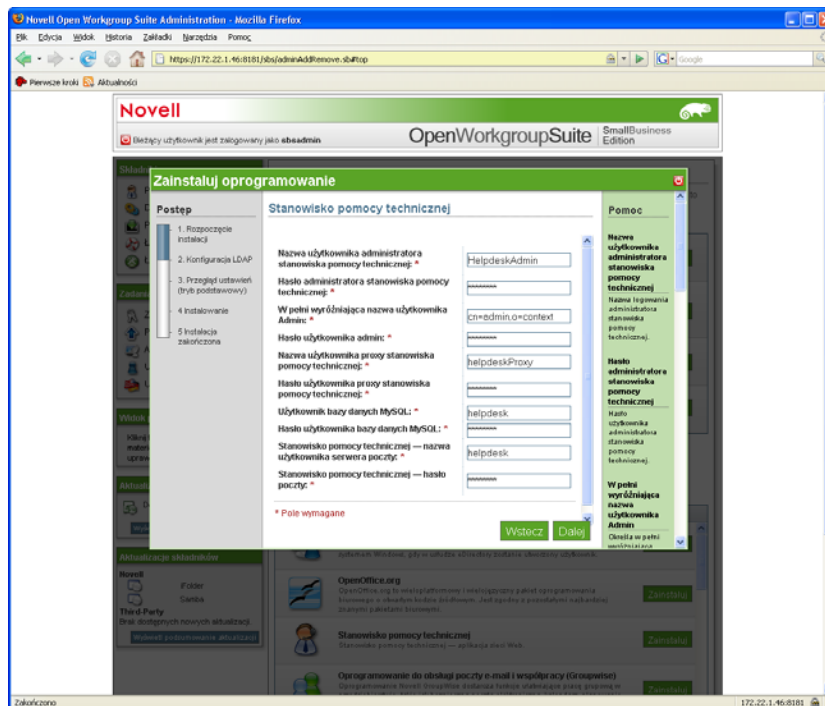
Po zainstalowaniu systemu operacyjnego serwera Nows-SBE oraz składnika podstawowego (eDirectory) można przystąpić do instalowania aplikacji Helpdesk z poziomu graficznego interfejsu administratora programu Nows.

- 1 Zaloguj się w graficznym interfejsie administratora programu Nows, jako nazwę logowania i hasło podając „sbsadmin”.
- 2 Kliknij łącze *Dodaj/usuń*.
- 3 Na liście składników do zainstalowania odszukaj aplikację Helpdesk.
- 4 Kliknij przycisk *Zainstaluj*.
- 5 Wybierz opcję instalacji: Podstawowa lub Zaawansowana.
  - ♦ **Podstawowa:** Minimalna konfiguracja wymagana przez administratora. W tym wariancie są używane ustawienia domyślne.
  - ♦ **Zaawansowana:** Dostęp do opcji umożliwiających zmianę konfiguracji, np. portów czy poziomów zapisu dziennika.

## 1.3.1 Instalacja podstawowa

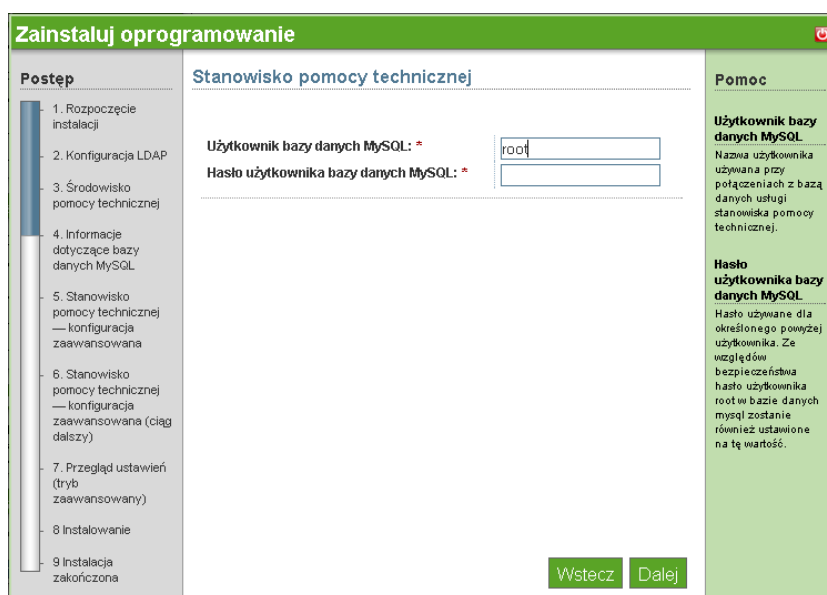
Instalacja podstawowa to 5-etapowy proces powodujący skonfigurowanie aplikacji Helpdesk z użyciem domyślnych, zalecanych ustawień.

- 1 Na stronie 2. kroku Typ instalacji zaznacz opcję Podstawowa. Skonfiguruj ustawienia usług LDAP (wykorzystywanych do uwierzytelniania i autoryzacji użytkowników).
- 2 Po podaniu tych informacji kliknij przycisk *Dalej*, co spowoduje przejście do kolejnego etapu instalacji programu Helpdesk.
- 3 Skonfiguruj ustawienia usług LDAP.



- ♦ **Host LDAP:** Podaj adres IP serwera usługi eDirectory. Najczęściej jest to ten sam serwer, na którym instalujesz aplikację Helpdesk.
- ♦ **Port LDAP:** Domyślny port usług LDAP ma numer 389. Jest to jednak port niezabezpieczony, a cała komunikacja powinna się odbywać przy użyciu bezpiecznego połączenia. Dlatego zmień numer portu na 636, czyli port komunikacyjny usług LDAP wykorzystujący protokół SSL.
- ♦ **LDAP SSL:** Wartość domyślna wynosi 0, ponieważ komunikacja usług LDAP z otoczeniem realizowana przez port 389 nie jest zabezpieczona. Jeśli wybrano opcję prowadzenia komunikacji LDAP przy użyciu protokołu SSL i zmieniono numer portu na 636, wpisz wartość 1, co spowoduje włączenie obsługi protokołu SSL.
- ♦ **Nazwa w pełni kwalifikowana powiązana z LDAP:** W pełni kwalifikowana nazwa użytkownika zastępczego, która będzie stosowana w usługach LDAP. Identyfikator logowania należy oddzielić od jego informacji kontekstowych za pomocą przecinków, a nie kropek.
- ♦ **Bazowa organizacja LDAP:** Podstawowy kontekst, w którym aplikacja Helpdesk będzie uwierzytelniać użytkowników. Zazwyczaj jest to główny katalog w drzewie eDirectory.

- ♦ **Hasło LDAP:** Hasło, którego będzie używał użytkownik zastępczy usługi LDAP.
  - ♦ **Obiekt Helpdesk:** W pełni kwalifikowana nazwa obiektu programu Helpdesk widniejąca w drzewie eDirectory.
  - ♦ **W pełni kwalifikowana nazwa administratora:** W pełni kwalifikowana nazwa administratora drzewa eDirectory.
  - ♦ **Hasło administratora:** Hasło używane przez administratora drzewa eDirectory.
- 4 Kliknij przycisk *Dalej*, co spowoduje przejście do kolejnego etapu instalacji programu Helpdesk.
- 5 Skonfiguruj ustawienia środowiska programu Helpdesk.
- ♦ **Hasło administratora:** Hasło używane przez administratora drzewa eDirectory.
  - ♦ **Użytkownik bazy danych MySQL:** Użytkownik, który będzie zarządzał tą bazą danych. Musi mieć przypisane pełne uprawnienia.



- 6 Kliknij przycisk *Dalej*, co spowoduje przejście do kolejnego etapu instalacji programu Helpdesk.
- 7 Skonfiguruj ustawienia środowiska programu Helpdesk.

- ♦ **Helpdesk - nazwa administratora:** Nazwa logowania używana przez domyślnego administratora aplikacji Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk - hasło administratora:** Hasło, z którym jest powiązana nazwa logowania domyślnego administratora.
  - ♦ **Helpdesk — drzewo:** Nazwa drzewa eDirectory, w którym jest umieszczona aplikacja Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — ścieżka pobierania:** Ścieżka, z której będą realizowane wszystkie operacje pobierania dotyczące aplikacji Helpdesk. Zachowaj ścieżkę domyślną, ponieważ tylko ona gwarantuje bieżący odbiór aktualizacji z firmy Novell.
  - ♦ **Helpdesk — ścieżka przekazywania:** Ścieżka, z której będą realizowane wszystkie operacje przekazywania dotyczące aplikacji Helpdesk. Zachowaj ścieżkę domyślną, ponieważ tylko ona gwarantuje bieżący odbiór aktualizacji z firmy Novell.
  - ♦ **Helpdesk — tytuł:** Nazwa, którą będą widzieli pracownicy podczas logowania w aplikacji Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — adres e-mail administratora:** Adres, pod który użytkownicy będą przysyłać zgłoszenia i spod którego będą otrzymywać na nie odpowiedzi z programu Helpdesk. Na przykład: pomoc@nazwadomenymojejfirmy.pl.
  - ♦ **Helpdesk — nazwa użytkownika bazy danych:** Nazwa użytkownika serwera bazy danych, który ma pełne prawa dostępu do tego wystąpienia bazy.
  - ♦ **Helpdesk — hasło bazy danych:** Hasło, z którym jest powiązana nazwa użytkownika bazy danych.
  - ♦ **Hasło poczty programu Helpdesk:** Hasło używane w celu logowania się na koncie e-mail pomocy technicznej w programie Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — nazwa użytkownika serwera poczty:** Nazwa logowania używana w celu logowania się na koncie e-mail pomocy technicznej w programie Helpdesk.
- 8 Przejrzyj wybrane przez siebie ustawienia. Jeśli nie wymagają one korekt, kliknij przycisk *Dalej*. Nastąpi dokończenie instalacji programu Helpdesk.
- 9 Po zakończeniu instalacji kliknij przycisk *Zakończ*.

## 1.3.2 Instalacja zaawansowana

Instalacja zaawansowana pozwala skonfigurować w programie Helpdesk ustawienia unikatowe dla konkretnego środowiska pracy i stosowanych procedur.

- 1 Na stronie *Typ instalacji* zaznacz opcję *Zaawansowana*.
- 2 Skonfiguruj ustawienia usług LDAP i kliknij przycisk *Dalej* (usługi LDAP są wykorzystywane do uwierzytelniania i ochrony użytkowników).

**Zainstaluj oprogramowanie**

**Postęp**

1. Rozpoczęcie instalacji
2. Konfiguracja LDAP
3. Środowisko pomocy technicznej
4. Informacje dotyczące bazy danych MySQL
5. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana
6. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana (ciąg dalszy)
7. Przegląd ustawień (tryb zaawansowany)
8. Instalowanie
9. Instalacja zakończona

**Stanowisko pomocy technicznej**

Host LDAP: \*

Port LDAP: \*

Bazowa organizacja LDAP: \*

Obiekt stanowiska pomocy technicznej: \*

W pełni wyróżniająca nazwa użytkownika Admin: \*

Hasło użytkownika admin: \*

**Pomoc**

**Host LDAP**  
Lokalizacja serwera LDAP.

**Port LDAP**  
Port, na którym pracuje serwer LDAP

**Bazowa organizacja LDAP**  
Organizacja w drzewie LDAP. Na przykład: o=mojafirma

**Obiekt stanowiska pomocy technicznej**  
Pełna nazwa kwalifikowana obiektu stanowiska pomocy technicznej

W pełni wyróżniająca

- ♦ **Host LDAP:** Podaj adres IP serwera usługi eDirectory. Najczęściej jest to ten sam serwer, na którym instalujesz aplikację Helpdesk.
- ♦ **Port LDAP:** Domyślny port usług LDAP ma numer 389. Jest to jednak port niezabezpieczony, a cała komunikacja powinna się odbywać przy użyciu bezpiecznego połączenia. Dlatego zmień numer portu na 636, czyli port komunikacyjny usług LDAP wykorzystujący protokół SSL.
- ♦ **LDAP SSL:** Wartość domyślna wynosi 0, ponieważ komunikacja usług LDAP z otoczeniem realizowana przez port 389 nie jest zabezpieczona. Jeśli wybrano opcję prowadzenia komunikacji LDAP przy użyciu protokołu SSL i zmieniono numer portu na 636, wpisz wartość 1, co spowoduje włączenie obsługi protokołu SSL.
- ♦ **Nazwa w pełni kwalifikowana powiązana z LDAP:** W pełni kwalifikowana nazwa użytkownika zastępczego, która będzie stosowana w usługach LDAP. Identyfikator logowania należy oddzielić od jego informacji kontekstowych za pomocą przecinków, a nie kropek.
- ♦ **Bazowa organizacja LDAP:** Podstawowy kontekst, w którym aplikacja Helpdesk będzie uwierzytelniać użytkowników. Zazwyczaj jest to główny katalog w drzewie eDirectory.
- ♦ **Hasło LDAP:** Hasło, którego będzie używał użytkownik zastępczy usług LDAP.
- ♦ **Obiekt Helpdesk:** W pełni kwalifikowana nazwa obiektu programu Helpdesk widniejąca w drzewie eDirectory.

- ♦ **W pełni kwalifikowana nazwa administratora:** W pełni kwalifikowana nazwa administratora drzewa eDirectory.
  - ♦ **Hasło administratora:** Hasło używane przez administratora drzewa eDirectory.
- 3 Skonfiguruj ustawienia dotyczące używanego wystąpienia bazy danych.

**Zainstaluj oprogramowanie**

**Postęp**

1. Rozpoczęcie instalacji
2. Konfiguracja LDAP
3. Środowisko pomocy technicznej
4. Informacje dotyczące bazy danych MySQL
5. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana
6. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana (ciąg dalszy)
7. Przegląd ustawień (tryb zaawansowany)
8. Instalowanie
9. Instalacja zakończona

**Stanowisko pomocy technicznej**

Użytkownik bazy danych MySQL: \*

Hasło użytkownika bazy danych MySQL: \*

**Pomoc**

**Użytkownik bazy danych MySQL**  
Nazwa użytkownika używana przy połączeniach z bazą danych usługi stanowiska pomocy technicznej.

**Hasło użytkownika bazy danych MySQL**  
Hasło używane dla określonego powyżej użytkownika. Ze względów bezpieczeństwa hasło użytkownika root w bazie danych mysql zostanie również ustawione na tę wartość.

Wstecz Dalej

- ♦ **Użytkownik bazy danych MySQL:** Użytkownik, który będzie zarządzał tą bazą danych. Musi mieć przypisane pełne uprawnienia.
  - ♦ **Hasło użytkownika bazy danych MySQL:** Hasło, z którym jest powiązana nazwa użytkownika bazy danych MySQL.
- 4 Kliknij przycisk *Dalej*, co spowoduje przejście do kolejnego etapu instalacji programu Helpdesk.
- 5 Skonfiguruj ustawienia środowiska programu Helpdesk.

**Zainstaluj oprogramowanie**

**Postęp**

1. Rozpoczęcie instalacji
2. Konfiguracja LDAP
3. Środowisko pomocy technicznej
4. Informacje dotyczące bazy danych MySQL
5. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana
6. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana (ciąg dalszy)
7. Przegląd ustawień (tryb zaawansowany)
8. Instalowanie
9. Instalacja zakończona

**Stanowisko pomocy technicznej**

Nazwa użytkownika administratora stanowiska pomocy technicznej: \*

Hasło administratora stanowiska pomocy technicznej: \*

Drzewo pomocy technicznej: \*

Ścieżka przekazywania plików do pomocy technicznej: \*

Ścieżka pobierania plików pomocy technicznej: \*

Tytuł stanowiska pomocy technicznej: \*

Nazwa użytkownika proxy stanowiska pomocy technicznej: \*

Hasło użytkownika proxy stanowiska pomocy technicznej: \*

Adres e-mail administratora stanowiska pomocy technicznej: \*

**Pomoc**

**Nazwa użytkownika administratora stanowiska pomocy technicznej**  
Nazwa logowania administratora stanowiska pomocy technicznej.

**Hasło administratora stanowiska pomocy technicznej**  
Hasło użytkownika administratora stanowiska pomocy technicznej.

**Drzewo pomocy technicznej**  
Nazwa drzewa LDAP

- ♦ **Helpdesk - nazwa administratora:** Nazwa logowania używana przez domyślnego administratora aplikacji Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk - hasło administratora:** Hasło, z którym jest powiązana nazwa logowania domyślnego administratora.
  - ♦ **Helpdesk — drzewo:** Nazwa drzewa eDirectory, w którym jest umieszczona aplikacja Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — ścieżka pobierania:** Ścieżka, z której będą realizowane wszystkie operacje pobierania dotyczące aplikacji Helpdesk. Zachowaj ścieżkę domyślną, ponieważ tylko ona gwarantuje poprawny odbiór aktualizacji z firmy Novell.
  - ♦ **Helpdesk — ścieżka przekazywania:** Ścieżka, z której będą realizowane wszystkie operacje przekazywania dotyczące aplikacji Helpdesk. Zachowaj ścieżkę domyślną, ponieważ tylko ona gwarantuje poprawny odbiór aktualizacji z firmy Novell.
  - ♦ **Helpdesk — tytuł:** Nazwa, którą będą widzieli pracownicy podczas logowania w aplikacji Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — adres e-mail administratora:** Adres, pod który użytkownicy będą przysyłać zgłoszenia i spod którego będą otrzymywać na nie odpowiedzi z programu Helpdesk. Na przykład: pomoc@nazwadomenymojejfirmy.pl.
  - ♦ **Helpdesk — nazwa użytkownika bazy danych:** Nazwa użytkownika serwera bazy danych, który ma pełne prawa dostępu do tego wystąpienia bazy. Hasło tego użytkownika może być takie same, jak hasło przypisane nazwie użytkownika bazy danych.
  - ♦ **Hasło dostępu do danych programu Helpdesk:** Hasło, z którym jest powiązana nazwa użytkownika bazy danych.
  - ♦ **Hasło poczty programu Helpdesk:** Hasło używane w celu logowania się na koncie e-mail pomocy technicznej w programie Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — nazwa użytkownika serwera poczty:** Nazwa logowania używana w celu logowania się na koncie e-mail pomocy technicznej w programie Helpdesk.
- 6 Kliknij przycisk *Dalej*, co spowoduje przejście do kolejnego etapu instalacji programu Helpdesk.

## 7 Skonfiguruj ustawienia zaawansowanej konfiguracji programu Helpdesk i kliknij przycisk Dalej.

**Zainstaluj oprogramowanie**

**Postęp**

1. Rozpoczęcie instalacji
2. Konfiguracja LDAP
3. Środowisko pomocy technicznej
4. Informacje dotyczące bazy danych MySQL
- 5. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana**
6. Stanowisko pomocy technicznej — konfiguracja zaawansowana (ciąg dalszy)
7. Przegląd ustawień (tryb zaawansowany)
8. Instalowanie
9. Instalacja zakończona

**Stanowisko pomocy technicznej**

Stanowisko pomocy technicznej — wysyłanie powiadomień o zmianach w kolejce użytkowników: \*

Stanowisko pomocy technicznej — wysyłanie powiadomień o zmianach priorytetu użytkowników: \*

Stanowisko pomocy technicznej — wysyłanie powiadomień o zmianie personelu technicznego: \*

Stanowisko pomocy technicznej — wysyłanie powiadomień o zmianach stanu zgłoszonych problemów: \*

Stanowisko pomocy technicznej — wysyłanie powiadomień o zamknięciu problemów: \*

Stanowisko pomocy technicznej — strona sieci Web stanowiska pomocy technicznej: \*

Adres e-mail powiadomień o zmianach w kolejce: \*

Adres e-mail powiadomień o zmianach komputera: \*

**Pomoc**

**Stanowisko pomocy technicznej — wysyłanie powiadomień o zmianach w kolejce użytkowników**

Wysyłanie wiadomości e-mail z powiadomieniem o zmianach w kolejce użytkowników.

**Stanowisko pomocy technicznej — wysyłanie powiadomień o zmianach priorytetu użytkowników**

Wysyłanie wiadomości e-mail z powiadomieniem o zmianach priorytetu użytkowników.

**Wstecz** **Dalej**

- ♦ **Helpdesk — wysyłanie powiadomień o zmianach w kolejce użytkowników:**  
Zachowanie domyślnej wartości 0 spowoduje, że użytkownicy nie będą powiadamiani o zmianach w przypisanych im kolejkach. Aby włączyć powiadamianie, zmień wartość na 1.
- ♦ **Helpdesk — wysyłanie powiadomień o zmianach priorytetu użytkowników:**  
Zachowanie domyślnej wartości 0 spowoduje, że użytkownicy nie będą powiadamiani o zmianach priorytetów ich zgłoszeń. Aby włączyć powiadamianie, zmień wartość na 1.
- ♦ **Helpdesk — wysyłanie powiadomień o zmianie personelu technicznego:** Zachowanie domyślnej wartości 1 oznacza włączenie powiadamiania. Jeśli użytkownicy nie mają otrzymywać powiadomień o zmianie pracownika odpowiedzialnego za obsługę zgłoszenia, zmień wartość na 0.
- ♦ **Helpdesk — wysyłanie powiadomień o zmianach stanu zgłoszonych problemów:**  
Zachowanie domyślnej wartości 1 oznacza włączenie powiadamiania. Jeśli użytkownicy nie mają otrzymywać powiadomień o zmianie stanu swoich zgłoszeń, zmień wartość na 0.
- ♦ **Helpdesk — wysyłanie powiadomień o zamknięciu problemów:** Zachowanie domyślnej wartości 1 oznacza włączenie powiadamiania. Jeśli użytkownicy nie mają otrzymywać powiadomień o zmianie stanu swoich zgłoszeń na Zamknięte, zmień wartość na 0.
- ♦ **Helpdesk — strona sieci Web programu Helpdesk:** Adres, pod którym użytkownicy programu Helpdesk mogą korzystać z oferowanych dla niego usług pomocy technicznej.
- ♦ **Adres e-mail powiadomień o zmianach w kolejce:** Podaj adres e-mail, pod który mają być wysyłane powiadomienia o zmianach przypisania do kolejek.
- ♦ **Helpdesk - adres e-mail powiadomień o zmianach personelu:** Podaj adres e-mail, pod który mają być wysyłane powiadomienia o zmianach przypisania pracowników pomocy technicznej.



- ♦ **Helpdesk - adres e-mail powiadomień o zmianach rozwiązań:** Podaj adres e-mail, pod który mają być wysyłane powiadomienia o opracowaniu rozwiązań zgłaszanych problemów.
- ♦ **Helpdesk — adres e-mail powiadomień o zmianach stanu:** Podaj adres e-mail, pod który mają być wysyłane powiadomienia o zmianach stanu realizacji zgłoszeń.
- ♦ **Helpdesk — adres e-mail powiadomień o zmianach priorytetów:** Podaj adres e-mail, pod który mają być wysyłane powiadomienia o zmianach priorytetów zgłoszeń.
- ♦ **Helpdesk - domyślny pracownik:** Podaj imię i nazwisko pracownika, który domyślnie będzie się zajmował nieprzydzielonymi zgłoszeniami w programie Helpdesk.
- ♦ **Helpdesk — adres e-mail powiadomień o zmianach personelu:** Podaj adres e-mail, pod który mają być wysyłane powiadomienia o zmianach przypisania pracowników pomocy technicznej.
- ♦ **Funkcje automatyzacji w programie Helpdesk** Helpdesk — automatyczne przypisywanie: Zachowanie domyślnej wartości 0 spowoduje, że zgłoszenia nie będą automatycznie przypisywane. Aby włączyć tę funkcję, zmień wartość na 1.
- ♦ **Helpdesk — zezwolenie na przypisywanie przez pracowników pomocy technicznej:** Zachowanie domyślnej wartości 0 spowoduje, że pracownicy pomocy technicznej nie będą mogli przypisywać zgłoszeń. Aby włączyć tę funkcję, zmień wartość na 1.
- ♦ **Helpdesk — czas uśpienia między sprawdzaniem:** Wyrażony w sekundach odstęp czasu, w jakim system sprawdza nadesłanie nowych zgłoszeń pocztą e-mail.
- ♦ **Helpdesk — czas uśpienia żetonu:** Wyrażony w sekundach odstęp czasu, w jakim system sprawdza nadesłanie nowych zgłoszeń za pośrednictwem interfejsu programu Helpdesk.

## 8 Skonfiguruj dodatkowe zaawansowane opcje programu Helpdesk.

- ♦ **Helpdesk — lokalizacja dziennika:** Folder na serwerze, w którym będą umieszczane pliki dzienników.
- ♦ **Helpdesk — poziomy dziennika:** DOKŁADNY, ZWYKŁY, ROZSZERZONY. Domyślnie jest zaznaczona opcja DOKŁADNY.

- ♦ **Helpdesk — zgłaszanie zamknięcia:** Zachowanie domyślnej wartości 0 spowoduje, że informacje o zamknięciu zgłoszeń nie będą przekazywane. Aby uaktywnić powiadamianie, zmień wartość na 1.
  - ♦ **Helpdesk — streszczenie pocztą e-mail:** Zachowanie domyślnej wartości 0 spowoduje, że codzienny raport o wszystkich zgłoszeniach nie będzie rozsyłany pocztą e-mail. Aby uaktywnić takie powiadamianie, zmień wartość na 1.
  - ♦ **Helpdesk — wysyłanie powiadomień:** Zachowanie domyślnej wartości 1 spowoduje, że powiadomienia będą rozsyłane. Aby wyłączyć tę funkcję, zmień wartość na 0.
  - ♦ **Hasło poczty programu Helpdesk:** Hasło używane w celu logowania się na wyznaczonym koncie e-mail programu Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — nazwa użytkownika serwera poczty:** Nazwa użytkownika służąca logowaniu się na wyznaczonym koncie e-mail programu Helpdesk.
  - ♦ **Helpdesk — adres zwrotny:** Adres e-mail w programie Helpdesk, z którego są wysyłane odpowiedzi na zapytania użytkowników.
  - ♦ **Helpdesk — dostawca poczty:** Typ usługi poczty e-mail używanej w firmie.
  - ♦ **Helpdesk — port poczty przychodzącej:** Port, na którym serwer nasłuchuje w oczekiwaniu na przychodzące wiadomości e-mail.
  - ♦ **Helpdesk — serwer poczty przychodzącej:** Adres używanego serwera poczty e-mail.
  - ♦ **Helpdesk — serwer poczty wychodzącej:** Adres używanego serwera poczty e-mail.
  - ♦ **Helpdesk — port bazy danych:** Port używany przez bazę danych.
  - ♦ **Helpdesk — hasło bazy danych:** Hasło konta administratora bazy danych.
  - ♦ **Helpdesk — nazwa użytkownika bazy danych:** Nazwa logowania przypisana kontu administratora bazy danych.
  - ♦ **Helpdesk — używanie szyfrowania SSL:** Jeśli nie zamierzasz korzystać z szyfrowania SSL, zachowaj domyślną wartość 0. Aby włączyć zabezpieczenie protokołem SSL, zmień wartość na 1.
- 9 Kliknij przycisk *Dalej*, co spowoduje przejście do kolejnego etapu instalacji programu Helpdesk.
  - 10 Przejrzyj wybrane przez siebie ustawienia. Jeśli nie wymagają one korekt, kliknij przycisk *Dalej*. Nastąpi dokończenie instalacji programu Helpdesk.
  - 11 Po zakończeniu instalacji kliknij przycisk *Zakończ*.

### 1.3.3 Odinstalowanie programu Helpdesk

- 1 Zaloguj się w interfejsie administratora serwera programu NWSBE, jako nazwę logowania i hasło podając „sbsadmin”.
- 2 Kliknij łącze *Dodaj/usuń*, a następnie na liście zainstalowanych składników odszukaj i zaznacz pozycję Helpdesk.
- 3 Kliknij przycisk *Odinstaluj*. Potwierdź, że ma być odinstalowany składnik z serwera NWSBE.
- 4 Jeśli nie planujesz ponownej instalacji aplikacji Helpdesk, możesz wykasować konta użytkowników. W tym celu w usłudze eDirectory w polu *employeetype* usuń informacje o rolach.

W aplikacji Helpdesk można przyznawać cztery poziomy dostępu. Przepisana rola decyduje o zakresie informacji widocznych dla użytkownika. Oto te cztery role:

- ♦ **Użytkownik programu Helpdesk:** Ta rola umożliwia przesyłanie zgłoszeń i monitorowanie ich realizacji.
- ♦ **Pracownik pomocy technicznej:** Rola przeznaczona dla inżynierów i techników odpowiedzialnych za obsługę systemu. Osoby przypisane do tej roli mogą przysyłać zgłoszenia, monitorować przypisane im zgłoszenia oraz kolejki z tymi zgłoszeniami, a także przeglądać rozwiązania uprzednio zgłoszonych problemów w bazie wiedzy.
- ♦ **Sprawozdawca:** Rola przeznaczona dla kierownictwa działu pomocy technicznej. Umożliwia tworzenie raportów na temat sprawności działania podległych pracowników.
- ♦ **Administrator:** Ta rola umożliwia administratorom sieci konfigurowanie nowych użytkowników i kolejek oraz modyfikowanie konfiguracji w systemie.

---

**UWAGA:** W razie potrzeby można przyznawać użytkownikom kombinacje tych ról, nadając im dokładnie żądany poziom dostępu. Na przykład administratorowi można przypisać role Administrator i Sprawozdawca, dzięki czemu będzie on mógł nie tylko dodawać użytkowników, ale również monitorować skuteczność działań personelu pomocy technicznej.

---

- ♦ [“Użytkownik programu Helpdesk” na stronie 19](#)
- ♦ [“Rola Pracownik pomocy technicznej” na stronie 22](#)
- ♦ [“Rola Sprawozdawca” na stronie 24](#)
- ♦ [“Rola Administrator” na stronie 26](#)

## 2.1 Użytkownik programu Helpdesk

Helpdesk to internetowy system umożliwiający pracownikom zgłaszanie problemów oraz sprawdzanie stanu przesłanych przez siebie żetonów zgłoszeń. Dzięki tym wszystkim narzędziom użytkownicy korzystający z tego pakietu mają pewność, że ich zgłoszenia trafiły do właściwych komórek pomocy technicznej.

Użytkownik programu Helpdesk ma najbardziej podstawowe uprawnienia dostępu wobec aplikacji Helpdesk. Może korzystać wyłącznie z panelu *Zdarzenia*. Panel zawiera opcje umożliwiające dodawanie i wyszukiwanie żetonów programu Helpdesk. Po zalogowaniu użytkownicy są automatycznie przekierowywani do strony Dodaj nowe zdarzenie.

Rysunek 2-1 Strona Dodaj nowe zdarzenie

The screenshot shows the Novell OpenWorkgroupSuite Help Desk interface. At the top, there is a green header with the Novell logo and the text 'Bieżący użytkownik jest zalogowany jako Helpdesk Proxy'. Below the header, the main navigation bar includes 'OpenWorkgroupSuite', 'Small Business Edition', and 'Help Desk'. The left sidebar contains a menu with 'Zdarzenia' (Incidents) and sub-items 'Dodaj' (Add) and 'Szukaj' (Search). The main content area is titled 'Dodaj nowe zdarzenie' (Add new incident) and contains the following fields and controls:

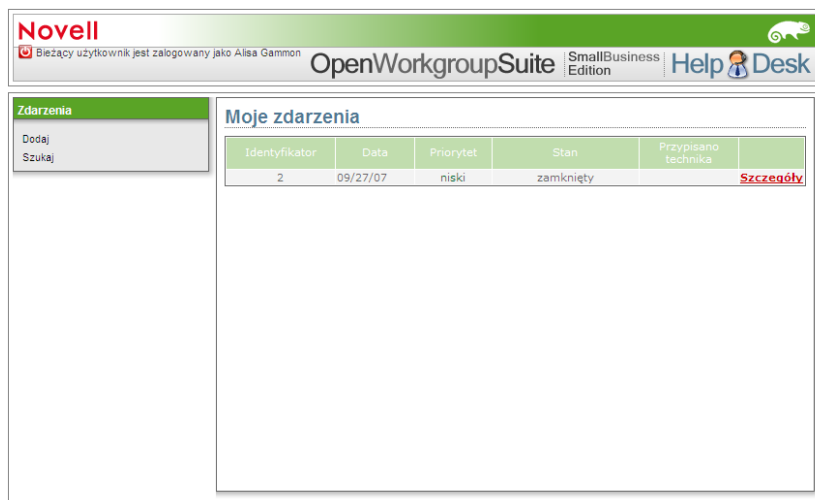
- Wprowadź informacje o nowym zdarzeniu poniżej: (Enter information about the new incident below:)
- Użytkownik\*: Helpdesk Proxy
- Opis problemu\*: A large text area for describing the problem.
- Kolejka: A dropdown menu with 'Wybierają...' (Select...).
- Priorytet: A dropdown menu with 'Wybierają...' (Select...).
- Otwórz zdarzenie (Open incident) button.

## 2.1.1 Wskazówki dla użytkowników dotyczące przesyłania żetonów do programu Helpdesk

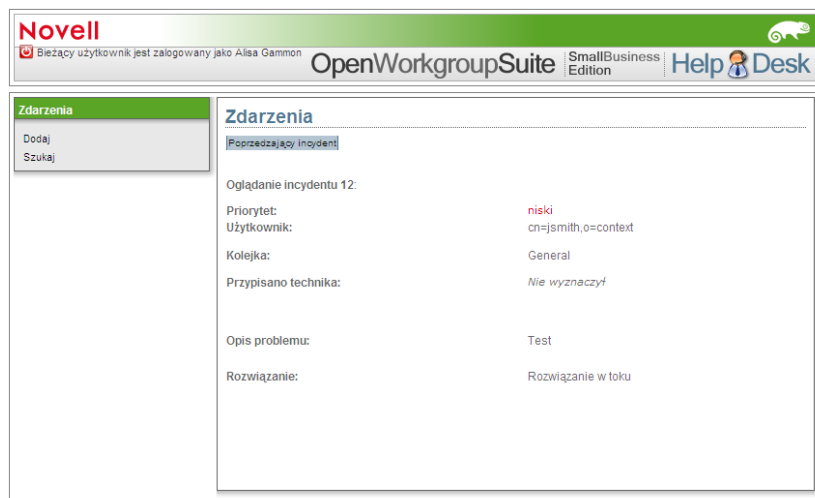
- 1 Na stronie Dodaj nowe zdarzenie kliknij przycisk *Dodaj*. W polu *Problem* wprowadź opis zaistniałego błędu. Pamiętaj, aby opis był szczegółowy i precyzyjny. Pozwoli to szybciej znaleźć jego rozwiązanie.
- 2 Na liście *Kolejka* zaznacz kategorię odpowiednią dla swojego problemu:
  - ♦ **Ogólne:** Problemy różne.
  - ♦ **Sieć:** Problemy z łącznością przez porty.
  - ♦ **Serwer:** Problemy dotyczące konfiguracji kont na serwerze.
  - ♦ **Stacja robocza:** Problemy dotyczące używanego komputera przenośnego lub stacjonarnego.
- 3 Na liście *Priorytet* zaznacz odpowiednią rangę problemu:
  - ♦ **Superkrytyczny:** Utrata zdolności do działania przez systemy o znaczeniu krytycznym.
  - ♦ **Krytyczny:** Utrata zdolności do działania przez systemy o znaczeniu niekrytycznym.
  - ♦ **Pilny:** Istotny konflikt niezwiązany z działaniem systemów.
  - ♦ **Wysoki:** Problemy dotyczące elementów zapewniających odpowiednią wydajność pracy.
  - ♦ **Średni:** Problemy dotyczące niezbędnego dostępu.
  - ♦ **Niski:** Dobrze, gdy dany element istnieje, ale nie jest on niezbędny do wykonywania zadań.
  - ♦ **Informacyjny:** Komunikat, który nie wymaga podjęcia żadnej interwencji, np. informacja o dezaktywacji konta.
- 4 (Opcjonalnie) Obok pola *Załącznik* kliknij przycisk *Przełóż* i odszukaj, a następnie dołącz materiały pomocnicze, np. plik dziennika czy zrzut ekranu.
- 5 Kliknij przycisk *Otwórz zdarzenie*. Żeton zgłoszenia zostanie przesłany do programu Helpdesk.

## 2.1.2 Wskazówki dla użytkowników dotyczące wyszukiwania żetonów w programie Helpdesk

- 1 Aby przeczytać informacje o przesłanym żetonie zgłoszenia, kliknij łącze *Szukaj*.
- 2 Żetony można sortować według kryteriów opisanych następującymi nagłówkami: *Identyfikator, Data, Priorytet, Stan lub Przypisano technika*.



- 3 Kliknięcie przycisku *Szczegóły* umożliwi obejrzenie dokładnych informacji o wybranym żetonie. Operacja spowoduje przekierowanie do strony *Wyświetl zgłoszenie*.
- 4 Na stronie *Wyświetl zgłoszenie* sprawdź informacje o przesłanym przez siebie zgłoszeniu.
  - ♦ **Przypisano technika:** Imię i nazwisko pracownika pomocy technicznej zajmującego się zgłoszeniem.
  - ♦ **Rozwiązanie problemu** Szczegółowa odpowiedź na zgłoszony problem.



## 2.2 Rola Pracownik pomocy technicznej

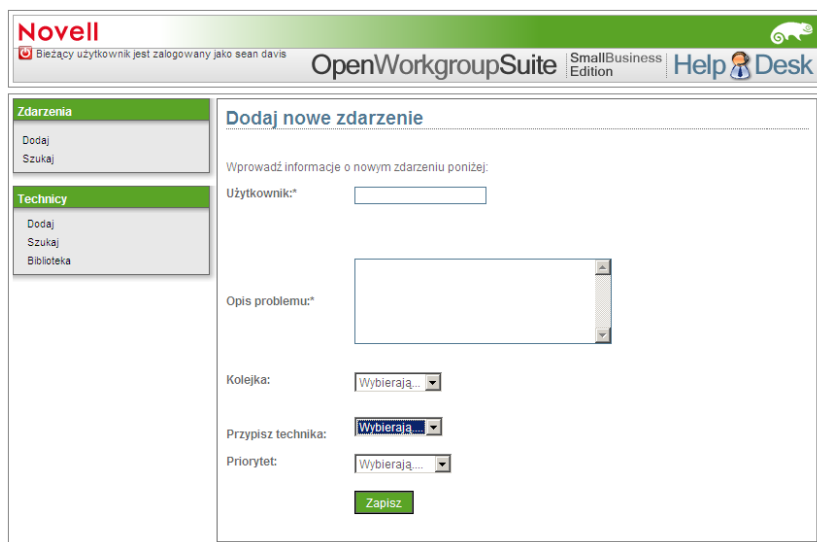
Panel *Technicy* zawiera opcje umożliwiające dodawanie żetonów zgłoszeń do programu Helpdesk oraz wyświetlanie istniejących i już zrealizowanych zgłoszeń przypisanych zainteresowanym użytkownikom. W polu *Dodaj technika* można podać nazwę użytkownika obsługującego program Helpdesk, do którego ma być skierowany żeton. Aby mieć dostęp do panelu *Technicy*, należy posiadać uprawnienia pracownika pomocy technicznej lub administratora programu Helpdesk.

Pracownik pomocy technicznej programu Helpdesk otrzymuje podstawowy dostęp do programu oraz do panelu *Technicy*. W związku z tym po zalogowaniu w aplikacji pracownicy pomocy technicznej mogą używać nie tylko panelu *Technicy*, ale i panelu *Zdarzenia*.

*Baza wiedzy* umożliwia pracownikom pomocy technicznej wyszukiwanie żetonów zgłoszeń do programu Helpdesk według opisu, kolejki i daty zgłoszenia. Dzięki temu pracownicy pomocy technicznej mogą szybciej znaleźć rozwiązania podobnych problemów. To niezwykle cenna funkcja, pozwalająca oszczędzić mnóstwo czasu.

### 2.2.1 Dodawanie nowego zgłoszenia przez pracownika pomocy technicznej

- 1 W panelu *Technicy* kliknij przycisk *Dodaj*.
- 2 W polu *Użytkownik* wprowadź nazwę użytkownika skojarzoną z żetonem zgłoszenia.



The screenshot shows the Novell OpenWorkgroupSuite Help Desk interface. The top navigation bar includes the Novell logo, a user status indicator ('Bieżący użytkownik jest zalogowany jako sean davis'), and links for 'OpenWorkgroupSuite', 'SmallBusiness Edition', and 'Help Desk'. The main content area is titled 'Dodaj nowe zdarzenie' (Add new incident). On the left, there are two sidebar menus: 'Zdarzenia' (Incidents) with 'Dodaj' (Add) and 'Szukaj' (Search) options, and 'Technicy' (Technicians) with 'Dodaj' (Add), 'Szukaj' (Search), and 'Biblioteka' (Library) options. The main form contains the following fields: 'Użytkownik\*' (User) with a text input field; 'Opis problemu\*' (Problem description) with a large text area; 'Kolejka:' (Queue) with a dropdown menu showing 'Wybierają...'; 'Przypisz technika:' (Assign technician) with a dropdown menu showing 'Wybierają...'; and 'Priorytet:' (Priority) with a dropdown menu showing 'Wybierają...'. A green 'Zapisz' (Save) button is located at the bottom of the form.

- 3 W polu *Problem* wprowadź opis zaistniałego błędu oraz zastosowanego przez siebie rozwiązania. Pamiętaj, aby opis był szczegółowy i precyzyjny, dzięki czemu w przyszłości inni pracownicy działu pomocy technicznej będą mogli skutecznie użyć tego rozwiązania.
- 4 Na liście *Kolejka* zaznacz kategorię odpowiednią dla swojego problemu.
  - ♦ **Ogólne:** Problemy różne.
  - ♦ **Sieć:** Problemy z łącznością przez porty.
  - ♦ **Serwer:** Problemy dotyczące konfiguracji kont na serwerze.
  - ♦ **Stacja robocza:** Problemy dotyczące używanego komputera przenośnego lub stacjonarnego.

- 5 W polu *Przypisz technika* możesz podać imię i nazwisko pracownika pomocy technicznej, któremu zostanie przydzielone zgłoszenie.
- 6 Zaznacz odpowiednią pozycję na liście *Priorytet*.
  - ♦ **Superkrytyczny:** Utrata zdolności do działania przez systemy o znaczeniu krytycznym.
  - ♦ **Krytyczny:** Utrata zdolności do działania przez systemy o znaczeniu niekrytycznym.
  - ♦ **Pilny:** Istotny konflikt niezwiązany z działaniem systemów.
  - ♦ **Wysoki:** Problemy dotyczące elementów zapewniających odpowiednią wydajność pracy.
  - ♦ **Średni:** Problemy dotyczące niezbędnego dostępu.
  - ♦ **Niski:** Dobrze, gdy dany element istnieje, ale nie jest on niezbędny do wykonywania zadań.
  - ♦ **Informacyjny:** Komunikat, który nie wymaga podjęcia żadnej interwencji, np. informacja o dezaktywacji konta.
- 7 Obok pola *Załącznik* kliknij przycisk *Przełóż* i odszukaj, a następnie wstaw materiały pomocnicze, np. plik dziennika, zrzut ekranu itd.
- 8 Kliknij przycisk *Otwórz zdarzenie*. Żeton zgłoszenia zostanie przesłany do programu Helpdesk.

The screenshot shows the Novell OpenWorkgroupSuite Small Business Edition Help Desk interface. The main window is titled 'Dodaj nowe zdarzenie' (Add new incident). On the left, there are two navigation panels: 'Zdarzenia' (Incidents) with 'Dodaj' (Add) and 'Szukaj' (Search) buttons, and 'Technicy' (Technicians) with 'Dodaj' (Add), 'Szukaj' (Search), and 'Biblioteka' (Library) buttons. The main area contains a form with the following fields:
 

- 'Użytkownik:' (User): A text input field.
- 'Opis problemu:' (Problem description): A large text area.
- 'Kolejka:' (Queue): A dropdown menu with 'Wybierają...' (Selecting...).
- 'Przypisz technika:' (Assign technician): A dropdown menu with 'Wybierają...' (Selecting...). Below it, a list shows 'davis\_sean' selected.
- 'Priorytet:' (Priority): A dropdown menu with 'davis\_sean' selected.
- 'Zapisz' (Save): A green button at the bottom.

 At the top of the window, there is a status bar with the Novell logo, the text 'Bieżący użytkownik jest zalogowany jako sean davis', and the product name 'OpenWorkgroupSuite Small Business Edition Help Desk'.

## 2.2.2 Wskazówki dla pracowników pomocy technicznej dotyczące strony wyszukiwania

- 1 Aby przeczytać informacje o przesłanym żetonie zgłoszenia, kliknij łącze *Szukaj*. Na stronie wyszukiwania żetonów programu Helpdesk można zmienić kolejność rozpatrywania zgłoszeń. W tym celu należy kliknąć nagłówek żądanej kolumny: *Identyfikator*, *Data*, *Priorytet*, *Stan* lub *Przypisano technika*.
- 2 Aby wyświetlić wszystkie żetony przesłane do programu Helpdesk, kliknij przycisk *Pokaż wszystko*.

### 2.2.3 Wskazówki dla pracowników pomocy technicznej dotyczące bazy wiedzy

- 1 Kliknij łącze *Baza wiedzy*. Na stronie *Baza wiedzy* wpisz słowo lub słowa kluczowe z opisu żadanego zgłoszenia.
- 2 W celu zawężenia zakresu wyszukiwania zaznacz poziom kolejki odpowiadający żadanemu żetonowi programu Helpdesk.
- 3 Menu *Zakres dat* pozwala ograniczyć zasięg wyszukiwania przez wybranie ram czasowych, w których przesłano dany żeton programu Helpdesk.
- 4 Aby rozpocząć wyszukiwanie, naciśnij klawisz Enter.

## 2.3 Rola Sprawozdawca

Aby korzystać z panelu *Raporty*, należy mieć przypisaną rolę Sprawozdawca lub Administrator. Opcje zawarte w panelu *Sprawozdawca* umożliwiają tworzenie i wykonywanie niestandardowych raportów o zgłoszeniach i stanie aktywnych oraz zamkniętych zgłoszeń, sprawdzanie stanu aktywnych żetonów, jak również sprawdzanie ogólnego stanu przesłanych zgłoszeń. Za pomocą tych funkcji kierownictwo działu informatycznego może przekazywać informacje o sprawności jego działania.

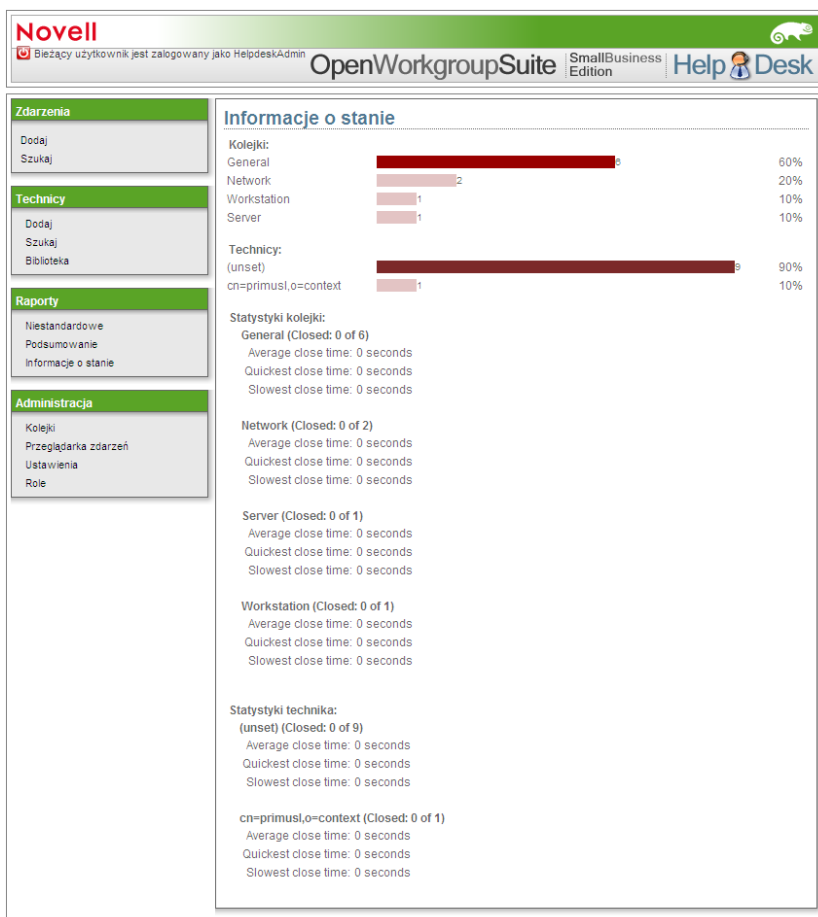
Sprawozdawca ma dostęp do paneli *Zdarzenie* i *Sprawozdawca*. Rola sprawozdawcy to przydatne narzędzie, które pozwala weryfikować efektywność pracy członków zespołu. Sprawozdawca może oglądać następujące statystyki:

- ♦ Procent żetonów programu Helpdesk przydzielonych do kolejek.
- ♦ Procent żetonów programu Helpdesk przydzielonych pracownikom pomocy technicznej.
- ♦ Średni czas zamknięcia zgłoszeń w programie Helpdesk z różnych kolejek.
- ♦ Średni czas zamknięcia zgłoszenia w programie Helpdesk przez pracownika pomocy technicznej.

*Baza wiedzy* umożliwia pracownikom pomocy technicznej wyszukiwanie żetonów zgłoszeń do programu Helpdesk według opisu, kolejki i daty zgłoszenia. Dzięki temu pracownicy pomocy technicznej mogą szybciej znaleźć rozwiązania podobnych problemów. To niezwykle cenna funkcja, pozwalająca oszczędzić mnóstwo czasu.



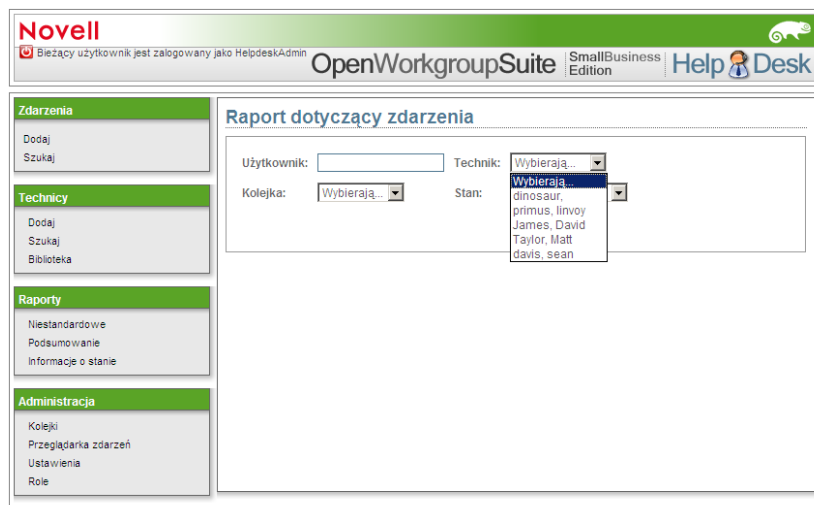
Rysunek 2-2 Informacje o stanie programu Helpdesk



### 2.3.1 Dostosowywanie wyszukiwania

W panelu *Niestandardowe* można prowadzić wyszukiwanie według użytkowników, pracowników pomocy technicznej przypisanych żetonom programu Helpdesk, poziomów kolejek oraz stanów żetonów programu Helpdesk.

- 1 Na stronie Raport dotyczący zdarzenia w polu *Użytkownik* można wpisać nazwę użytkownika osoby, która przesłała dany żeton programu Helpdesk.
- 2 W menu rozwijanym *Kolejka* wskaż poziom kolejki żetonu.
- 3 Na liście *Technik* wpisz imię i nazwisko pracownika pomocy technicznej przypisanego do zgłoszenia w programie Helpdesk. Podczas wpisywania stopniowo wypełnia się rozwijana lista pracowników. Na liście zaznacz odpowiednią osobę.



- 4 Lista *Stan* pozwala zawęzić zakres wyszukiwania dzięki wybraniu konkretnego poziomu realizacji zgłoszenia.
- 5 Aby rozpocząć wyszukiwanie, naciśnij klawisz Enter.

## 2.4 Rola Administrator

Aby korzystać z panelu *Administrator*, należy mieć przypisaną rolę *Administrator*. Opcje zawarte w tym panelu umożliwiają wyświetlanie i tworzenie zapytań, konfigurowanie zapytań oraz przypisywanie ról (jeśli nie zostaną one przydzielone w usłudze eDirectory). Administrator ma dostęp do wszystkich sekcji w programie Helpdesk.

Administrator może korzystać nie tylko z panelu *Administrator*, ale również wszystkich pozostałych paneli dostępnych w menu. Na stronie *Przeglądarka zdarzeń* może szybko przejrzeć wszystkie zgłoszenia przesłane do programu Helpdesk, bez względu na ich stan.

### 2.4.1 Kolejki

Kolejki to grupy zadań, które można dostosowywać do unikatowych potrzeb firmy. Zazwyczaj kolejki tworzy się i nazywa dla konkretnych zespołów, którym będą przypisywane żetony. Na przykład:

- ♦ **Stacje robocze:** Kolejka dla zespołu mającego się zajmować komputerami stacjonarnymi.
- ♦ **Serwery:** Kolejka dla zespołu mającego się zajmować serwerami.
- ♦ **Sieć:** Kolejka dla zespołu mającego się zajmować kondycją sieci.

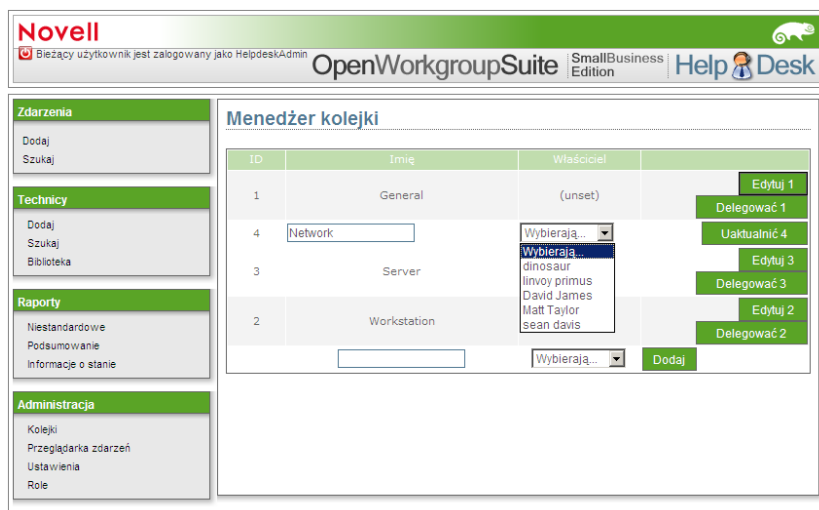
Aplikacji Helpdesk może używać nie tylko personel działu informatycznego. Stworzenie systemu kolejek według działów umożliwi pracownikom zgłaszanie wniosków i pytań w jednej centralnej lokalizacji, niezależnie od adresatów tych zgłoszeń. Na przykład:

- ♦ Sprzedaż i marketing
- ♦ Kadry
- ♦ Dział informatyczny

Konfiguracje można dowolnie mieszać i układać, dopasowując je do swoich unikatowych wymogów. Niezależnie jednak od istniejącej konfiguracji składnik Helpdesk pomaga kierować pytania i problemy do właściwych osób oraz sprawnie uzyskiwać od nich odpowiedzi.

## 2.4.2 Tworzenie i przypisywanie kolejek

- 1 Kliknij łącze do programu Helpdesk i zaloguj się jako administrator.
- 2 W panelu *Administrator* kliknij łącze zatytułowane *Kolejki*.
- 3 W oknie nowej kolejki kliknij przycisk *Edytuj*. Aby nadać kolejce nazwę, usuń nazwę, która już istnieje, i wpisz nową nazwę. Aby potwierdzić zmianę nazwy kolejki, kliknij przycisk *Aktualizuj*.
- 4 Aby przypisać kolejce pracownika pomoc technicznej, kliknij przycisk *Edytuj*.
- 5 Przewijaj kolumnę *Właściciel* do momentu, aż znajdziesz imię i nazwiskożądanego pracownika, zaznacz tę pozycję, po czym kliknij przycisk *Aktualizuj*.



## 2.4.3 Przeglądarka zdarzeń

Przeglądarka zdarzeń umożliwia szybki wgląd we wszystkie otwarte, zamknięte i niezrealizowane zgłoszenia. Jest to najbardziej elastyczna funkcja przeszukiwania kolejek dostępna w programie Helpdesk.

- 1 Jeśli numer identyfikacyjny żetonu jest znany, wpisz go w polu Identyfikator, a następnie kliknij przycisk *Szukaj*.
- 2 Wyszukiwanie można prowadzić również według kolejek i dat zgłoszeń. Kliknij odpowiednie menu rozwijane, zaznacz w nich żądane hasła wyszukiwania i kliknij przycisk *Szukaj*.

Novell  
 Bieżący użytkownik jest zalogowany jako HelpdeskAdmin  
 OpenWorkgroupSuite SmallBusiness Edition Help Desk

**Zdarzenia**  
 Dodaj  
 Szukaj

**Technicy**  
 Dodaj  
 Szukaj  
 Biblioteka

**Raporty**  
 Niestandardowe  
 Podsumowanie  
 Informacje o stanie

**Administracja**  
 Kolejki  
 Przeglądarka zdarzeń  
 Ustawienia  
 Role

**Przeglądarka zdarzeń**

Szukaj według identyfikatora:  Kolejka:  Zakres dat:

ID	Action	Date	Time	Viewed By	Queue
2	<a href="#">updated</a>	09/27/07	3:53:29 PM	cn=HelpdeskAdmin,o=context	General
2	<a href="#">Opened</a>	09/27/07	3:52:52 PM	cn=jsmith,o=context	General
1	<a href="#">Opened</a>	09/27/07	3:46:22 PM	cn=sbsadmin,o=context	General

## 2.4.4 Ustawienia

Baza danych ustawień jest automatycznie wypełniana informacjami z usługi eDirectory. Aby wprowadzić określone zmiany w ustawieniach programu Helpdesk, służy do tego właśnie to okno. Administrator powinien się szczególnie zainteresować następującymi opcjami:

- ♦ Hasło dostępu do danych
- ♦ Adres e-mail, pod który są wysyłane informacje o zmianach
- ♦ Domyślny globalny pracownik pomocy technicznej
- ♦ Serwer poczty przychodzącej

U dołu strony Ustawienia można wskazać, czy mają być wysyłane powiadomienia. Wartość 1 powoduje włączenie funkcji, 0 — jej wyłączenie.

Rysunek 2-3 Ustawienia programu Helpdesk

Ustawienia	Wartość
Użytkownik bazy danych	helpdesk
Hasło bazy danych	*****
Nazwa bazy danych	helpdesk
Port bazy danych	3306
Serwer bazy danych	127.0.0.1
Sterownik JDBC bazy danych	jdbc:mysql
Klasa bazy danych z JDBC	com.mysql.jdbc.Driver
Baza LDAP	o=context
Port LDAP	389
Serwer LDAP	172.22.1.46
Serwer poczty wychodzącej	mail.
Serwer poczty przychodzącej	mail.
Typ serwera poczty przychodzącej	imap
Nazwa użytkownika poczty przychodzącej	helpdesk
Hasło poczty przychodzącej	*****
Wyślij powiadomienie	1
Prześlij dzienne streszczenie	0
Port poczty przychodzącej	143
Generuj raport po n zamknięciach	0
Wyślij przypomnienie po n minutach	1200
Poziom rejestrowania	FINE
Lokalizacja pliku dziennika	/tmp
Czas uśpienia zetonu	60
Interwał sprawdzania poczty/bazy danych	30
Zezwalaj technikom na przypisywanie	1
Automatycznie przypisuj na podstawie kolejki	0
Domyślny technik globalny	Helpdesk Support
Domyślny globalny adres e-mail nadawcy/zwrotny	helpdesk@
Adres e-mail, na który wysyłane mają być zmiany priorytetu	support@
Adres e-mail, na który wysyłane mają być zmiany stanu	support@
Adres e-mail, na który wysyłane mają być zmiany rozwiązań	support@
Adres e-mail, na który wysyłane mają być zmiany techników	support@
Adres e-mail, na który wysyłane mają być zmiany urządzeń	support@
Adres e-mail, na który wysyłane mają być zmiany kolejki	support@
Adres URL pomocy technicznej	http://172.22.1.46/h
Wyślij użytkownikowi powiadomienie o zamknięciu zetonu	1
Wyślij użytkownikowi powiadomienie o zmianie stanu	1
Wyślij użytkownikowi powiadomienie o zmianach techników	1
Wyślij użytkownikowi powiadomienie o zmianach priorytetu	0
Wyślij użytkownikowi powiadomienie o zmianach kolejki	0

Odmieniają

## 2.4.5 Role

Na tej stronie administrator zmienia role użytkowników. W razie potrzeby może przyznać użytkownikom kombinacje ról, nadając im dokładnie określony poziom dostępu. Na przykład administratorom można przypisać role Administrator i Sprawozdawca, dzięki czemu będą oni mogli nie tylko dodawać użytkowników, ale również monitorować skuteczność działań personelu pomocy technicznej.

- 1 Zaloguj się, w odpowiednich polach wpisując nazwę użytkownika i hasło dostępu do programu Helpdesk, po czym naciśnij klawisz Enter.
- 2 Podaj pełną nazwę użytkownika programu Helpdesk w polu *Technik*, *Sprawozdawca* lub *Administrator*.
- 3 Kliknij przycisk *Dodaj* widoczny na prawo od pola perspektywy.

<b>Zdarzenia</b> Dodaj Szukaj	<b>Role użytkownika</b> <b>Pracownicy pomocy technicznej</b> dinosaur - dinosaur, primus! - primus, linvoy jamesd - James, David taylorm - Taylor, Matt daviss - davis, sean <input type="text"/> <b>Dodaj</b>
<b>Technicy</b> Dodaj Szukaj Biblioteka	<b>Reporterzy pomocy technicznej</b> primus! - primus, linvoy nugentd - nugent, david <input type="text"/> <b>Dodaj</b>
<b>Raporty</b> Niestandardowe Podsumowanie Informacje o stanie	<b>Administratorzy pomocy technicznej</b> HelpdeskAdmin - HelpdeskAdmin, <input type="text"/> <b>Dodaj</b>
<b>Administracja</b> Kolejki Przeglądarka zdarzeń Ustawienia Role	